

ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В БАНКОВСКОМ ДЕЛЕ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

Ягавкина Е.Е.¹

Самарский национальный исследовательский университет имени академика
С.П. Королева, г. Самара

Ключевые слова: банковская деятельность, банки, коммерческие банки, банковские технологии, инновации в банковской сфере, интернет-банк, прибыль.

Современная ситуация на банковском рынке протекает в условиях обострения конкуренции и кризисных явлений. В связи с чем, все инструменты банковского управления направлены на повышение коммерческого результата. Для этого многие банки активно развивают технологии для потребителей, преследуя такие цели, как: повышение лояльности, модернизация банковских процессов, защита интересов потребителя, развитие продукта, оптимизация внутренних процессов управления и хозяйственной деятельности и пр. Для решения многих из этих задач современные банки используют различного рода инновации.

Определение «инновация» демонстрируется Федеральным законом "О науке и государственной научно-технической политике" от 21.07.2011 N 254 - "введенный в употребление новый или значительно улучшенный продукт, или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях" [2]. Более конкретное понятие, соотносимое к банковской среде, приводит проф. И. Т. Балабанов, беря во внимание новую реализованную форму банковского продукта или операции. Профессором также дается понятие инновационной деятельности. По его мнению, инновационная деятельность в банковской среде - это системный процесс создания и реализации инноваций, адаптированный банковской системой, управлением, рассчитанный на оптимизацию обслуживания, продукта, услуги, системы управления и безопасности [4].

К банковской среде применимы несколько классификационных признаков и видов инноваций. На практике чаще всего встречаются продуктовые и технологические инновации. Полный перечень инноваций представлен в таблице 1, он основывается на обобщенной классификации, сформированной П. Н Завалиным и А. В Васильевым.

Таблица 1

Классификация банковских инноваций [5]

¹Студент Института экономики и управления Самарского университета. Научный руководитель: Тюкавкин Н.М., доктор экономических наук, профессор, заведующий кафедрой экономики инноваций Самарского университета.

Классификационный признак	Вид инновации
Сущность	Продуктовые и технологичные
Причины зарождения	Реактивные и стратегические
Степень новизны	Уникальные и совершенствованные
Масштаб воздействия	Точечные и системные
Функционал	Операционные, интеллектуальные и управленческие
Характер новизны	Радикальные, Кайдзен - улучшения

Суть разделения на данные формы исходит из процесса рождения нового банковского продукта или услуги. Как видно из табл. 1 сначала рождается идея нового продукта, а затем продумываются способы и методы его продажи. Впоследствии при проведении классификации может оказаться, что это не новый продукт, а по сути тот же самый, просто обладающий более привлекательными дополнительными свойствами или полученный экономически более выгодным способом. Или же есть такие идеи банковских продуктов, реализация которых на данном уровне технического развития общества или отдельной страны пока невозможна. Тогда инновация помещается в разряд стратегических, под которую постепенно резервируются определенные ресурсы банка и при малейшей возможности практической реализации запускается в продажу. При классификации важно определить сущность классифицируемых критериев инноваций: технологические или продуктовые, а также управленческие и стратегические.[5]. Коммерческий банк, используя принципы вышеизложенной классификации при разработке инновационной стратегии, получает возможность точнее позиционироваться на рынке, определять формы продвижения и реализации своих инновационных продуктов (услуг) на рынок.

Говоря о тенденциях инновационных процессов в банковском деле, стоит отметить, что последние несколько лет коммерческие банки России занимаются продвижением информационных технологий в свои товары и услуги. Открытие NFC пару лет стало настоящим прорывом в банковских продуктах. NFC представляет собой систему бесконтактной системы оплаты с пластиковой карты [10]. Система функционирует при помощи смартфона, поддерживающего данную опцию и терминала продавца. Уже спустя пару лет с момента внедрения NFC - на рынке нет ни одного банка, выпускающего банковскую карту без данной технологии. Главной целью данной технологии является оптимизация процесса платежа: с одной стороны это оперативно, доступно, с другой стороны многоуровневая защита не вызывает сомнения в безопасности расчетного счета. При помощи NFC банки оптимизируют уже существующие банковские услуги и повышают его привлекательность.

К трендам последних лет относят сразу несколько инновационных направлений, пользующихся в мобильной системе банкинга, а именно:

- мультибанкинг. Данная система позволяет банкам объединять в своей системе данные о другом банке. Тем самым у клиентов, которые обслуживаются в нескольких банках, появляется одно адаптированное и удобное приложение с

одинаковым функционалом, позволяющим в одном пространстве контролировать финансы всех своих источников;

- документооборот. Система документооборота ориентирована на крупных клиентов и сектор бизнеса. В интернет-банках клиенты получили возможность вести документооборот, используя разработанные банком шаблоны документов: счетов на оплату, актов выполненных работ, типовых договоров. Заполненные документы могут в дальнейшем храниться в интернет-банке (пока адаптируются системы «Делобанк», и мобильный банк - ПАО КБ «Открытие»);

- интегрирование с CRM. Все денежно-расчетные операции, совершаемые клиентом с контрагентами, автоматически отображаются в CRM. Кроме того, клиент может отслеживать продажи и вести отчетность, а также контролировать статус поручений, которые даны сотрудникам (пока система в режиме "пробная версия" введена банком «Точка»);

- сервисы для продвижения бизнеса клиента. Некоторые коммерческие банки российского рынка активно предлагают услуги по развитию бизнеса клиента за счет различных конструкторов: отправки SMS - оповещения клиентам, email - рассылки, а также участие на открытых бизнес-площадках. Банком ВТБ, "Точка" и "Тинькофф" предлагается участие в открытых форумах, позволяющих развивать каналы контрагентов. Такие системы, объединяющие клиентов, интегрируются и между банками;

Все перечисленные технологии направлены на оптимизацию уже имеющихся сервисов. Эти инновационные решения, безусловно, в первую очередь усиливают лояльность клиента и привлекательность банка. С экономической точки зрения данные инновации позволяют банку нарастить базу клиентов и прибыль соответственно.

Среди новейших инноваций, которые не имеют аналогов на текущий день стоит отнести разработку Microsoft и Национального банка Австралии. Союз инновационных групп разработал банкомат, который функционирует без карты. Данный терминал уже был установлен банком "Тинькофф" в г. Москва пока в "тестовом режиме". Данные терминалы функционируют по распознаванию лица. Банкомат сканирует лицо клиента, идентифицирует его и сопоставляет с заранее загруженной в облачный сервис фотографией владельца банковского счета [13]. Данное инновационное решение по-своему уникально, и это следствие развития биометрии.

Биометрия - еще одно, прогрессивное инновационное решение в банковских технологиях. Биометрия представляет собой систему распознавания людей. На сегодняшний день биометрию активно использует ПАО "Росбанк" и "Русфинансбанк" для доступа в мобильный банк. Отчасти, данная технология начала свой путь внедрения с 2017г, когда Президентом России был подписан закон об обязательной биометрической идентификации потенциальных услуг [12]. Часть положений закона, которыми как раз и вводится механизм удаленной биометрической идентификации, вступила в силу 29 июня 2018г. Применение удаленной идентификации клиентов в финансовой сфере регламентировано

Федеральным законом №482-ФЗ от 31 декабря 2017 г., который вносит изменения в Федеральный закон от 07.08.2001 №115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» и от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [1]. Что касается данной инновации, то она нацелена на расширение возможностей по привлечению клиента, а также экономию затрат на оплату труда сотрудникам, которые выезжают к клиентам на совершение сделки. Аналогичных целей преследует инновационное решение "Альфа-банк", которое заключается в идентификации клиентов по венам на ладонях. С 1 ноября 2018г банк предоставляет доступ клиенту к банковской ячейке без сопровождающего сотрудника банка [3]. Для этого достаточно отсканировать рисунок вен на ладони. Пока инновация внедрена в тест-режиме, но как отмечает сам банк, данная технология активно применяется банками Японии, и несмотря на дорогостоящее оборудование, эта система освободит занятость персонала на 3% рабочего времени, которое ранее тратилось на персональную идентификацию, работу с документами и бумажную волокиту.

Отдельно стоит отметить, что многие банки под воздействием прогрессивных информационных, мобильных и интернет-технологий все больше средств тратят на инновации в области организации собственных процессов. Примером может послужить распределенная база данных - blockchain. В период с 2016 по 2017г данную систему внедрили 60% банковского сектора России. Blockchain — это технология децентрализованного, публичного, зашифрованного хранения и обработки записей. Современная технология Blockchain уверенно развивается, расширяя границы своего применения [8]. Она уже активно используется в криптовалютах, таких как bitcoin, litecoin, nxt, и многих других, с помощью которых выявились успехи и проблемы данной технологии. Блокчейн получил поддержку на самом высшем уровне: Центральный банк РФ нашел применение blockchain для решения проблемы «забалансовых» вкладчиков, когда люди не находят себя в реестре после отзыва лицензии у кредитной организации. Банк России также создал специальную рабочую группу по изучению технологии, которая должна разработать области применения blockchain в банковской системе, согласно законодательству России. [8] Пока главным препятствием для его развития остается категорическое неприятие биткоина как валюты. Самым известным банком, который внедрил данную инновацию стал "Сбербанк России". Так, в середине 2016 года Сбербанк применил технологию blockchain при управлении счетом через доверенность. Так как доверенности на управление счетом могут выдавать не только банки, но и нотариусы, возможности контроля и проверки сильно осложнены. Однако теперь каждый клиент сможет видеть в своем онлайн — кабинете, кому он выдал доверенность, на какой срок, и с каким лимитом распоряжения средств. Это позволяет улучшить систему контроля по выдаче и использованию доверенностей, а также снизить риск оформления нескольких противоречивых

доверенностей. Многие процессы кредитования также были синхронизированы с блокчейн [10]. Детализированное изучение клиента, при ресурсах опции блокчейн позволяет более точно прогнозировать платежеспособность и надежность клиента, тем самым существенно сокращая сроки организации услуги и упрощая работу специалиста банка. Данная инновация главным образом нацелена на оптимизацию процесса работы банка на рынке. Между тем, значимость инновации возрастет, как только биткоин приравняется к валюте в РФ.

Если оценивать рынок инноваций коммерческих банков по лидерству внутри направления, то нельзя не отметить вклад в развитие "Сбербанка России". Этот банк вкладывает рекордный объем средств в развитие технологических инноваций. Так, с 2018г банк объявил о создании собственной инновационной лаборатории, которая существует в виде гибкой платформы. Специалисты "Сбербанка" разработали и запустили свой новый Центр обработки данных «Сколково». В инновационном развитии данная платформа позволяет оптимизировать информационные процесс обработки данных банка по всей его сети в стране. В перспективе он будет полностью дублировать ЦОД «Южный порт» и использоваться под нужды новых направлений бизнеса. Сейчас резервирование выполняется в разных малых ЦОД, на арендуемых площадках, с которых Сбербанк постепенно уйдет. На сегодняшний день, это один из самых технологически сложных объектов в стране, одновременно он является самым большим и самым инновационным центром обработки данных в России, а также одним из крупнейших ЦОД подобного класса в Европе [6]. Данное инновационное решение направлено на создание совершенной новой IT - архитектуры внутри системы банка. Главной целью, как отмечает сам банк, является создание единого информационного пространства, позволяющего "Сбербанку" применять решения моментально, а значит не только увеличить оперативность работы, но и оптимизировать работу с контрагентами и партнерами.

"Сбербанк России" действительно один из лидеров на рынке банковских инноваций. Стоит отметить, что именно "Сбербанк России" был первым банком, который разработал и выпустил мобильное приложение "Сбербанк Онлайн", а уже через полгода адаптировал в нем систему считывания QR- кодов, уже спустя 4 года банком было внедрено приложение для бизнес-сегмента, сочетающего в себе бухгалтерскую поддержку обслуживания с возможностью синхронизации с учетной системой (1С: бухгалтерия, Астрал и пр). Основным конкурентом ПАО "Сбербанк России" в направлении инновационного развития является "Альфа Банк". "Альфа Банк" с 2017 года активно развивает IT технологии в области коммуникации с клиентами. Так, банком было потрачено более 12 млн. руб. на создание "Альфа-Лаборатории". Данной лабораторией был внедрен "Корпоративный блок". "Корпоративный блок" - инновация в области цифровых решений, позволяющая объединять предпринимателей в сегментах регионального бизнеса. Данная инновация существует в форме дистанционного

обслуживания клиентов в режиме 24/7, клиентского чат - пространства; открытых вебинаров, коучинг-сессий и пр., а также в виде информационных систем для специалистов банка, по автоматизированной обработке и формированию индивидуальных продуктов, услуг, наиболее предпочтительных для клиента. Эффективность "Альфа-Лаборатории" банк уже оценил приростом выручки от 350 млн. руб. до 3,5 млрд. руб. в год. На этом направлении банк заработал в 2017г в три раза больше прибыли, чем годом ранее, и практически удвоил свою клиентскую базу. В сегменте регионального корпоративного бизнеса (это крупнейшие местные компании с годовой выручкой от 3,5 до 10 млрд. рублей) «Альфа Банк» практически утроил свою клиентскую базу и увеличила доходы на 40%, основную прибыль от новых клиентов банк ожидает получить в текущем 2018 году [9].

Подводя итоги, отметим: любой коммерческий банк развивается под влиянием массы факторов: глобализационное развитие, потребительские предпочтения, финансовая и экономическая политика государства, внутреннее финансовое управление и главное - рыночная конкуренция. Инновационные стратегии учитывают все вышеперечисленные факторы, а также формируются согласно жизненному циклу банковского товара или услуги. В настоящее время коммерческие банки сталкиваются больше с технологическими инновациями, так как продуктовый пакет для физических лиц долгое время представлен постоянными продуктами: пластиковыми картами, депозитами, кредитами и переводами. «Новые продукты», которые в основном последнее время предлагают банки, по сути, не принципиально новые, а лишь модификация старых продуктов посредством появляющихся инновационных технологий. Главной тенденцией инновационных технологий на российском рынке банкинга остается разработка инструментов, повышающих доступность потребителя к собственным средствам.

Список использованных источников:

1. Федеральный закон "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" от 07.08.2001 N 115-ФЗ (последняя редакция) // Материалы сайта КонсультантПлюс - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32834/ (дата обращения: 06.11.2018).
2. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон О науке и государственной научно-технической политике" от 21.07.2011 N 254-ФЗ (последняя редакция) // Материалы сайта КонсультантПлюс - URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_117193/ (дата обращения: 05.11.2018).
3. Альфа-банк начал идентифицировать клиентов по венам на ладони // FutureBanking: актуальное в мире банкинга — URL: <http://futurebanking.ru/post/3720/> (дата обращения: 06.11.2018).

4. Банки и банковское дело / Под ред. Балабанова И. Т. — СПб.: Питер, 2003. — 256 с: ил. — (Серия «Краткий курс») - URL: http://lib.maupfib.kg/wp-content/uploads/2015/12/balabanov_banki_bankobskoe_delo.pdf
5. Гультяев В. Ю. Виды современных электронных банковских инноваций // Молодой ученый. — 2015. — №12. — С. 405-407. — URL <https://moluch.ru/archive/92/20097/> (дата обращения: 06.11.2018).
6. Инновационный банкинг в 2018 году: рост digital и бесконтактная оплата кольцом Альфа-Банка — URL: <https://www.yuga.ru/articles/economy/8362.html/> (дата обращения: 08.11.2018).
7. Казанская Е. А. Инновации в банковской сфере // Молодой ученый. — 2016. — №15. — С. 297-301. — URL <https://moluch.ru/archive/119/32960/> (дата обращения: 06.11.2018).
8. Литвинова Д. А. Использование blockchain в банковской системе [Текст] // Экономика, управление, финансы: материалы VII Междунар. науч. конф. (г. Краснодар, февраль 2017 г.). — Краснодар: Новация, 2017. — С. 40-44. — URL <https://moluch.ru/conf/econ/archive/220/11860/> (дата обращения: 06.11.2018).
9. «Мы создаем новую культуру на основе открытости и партнерства с бизнесом» – Дарья Русланова, Альфа-Банк // FutureBanking: актуальное в мире банкинга — URL: <http://futurebanking.ru/post/3524/> (дата обращения: 06.11.2018).
10. Новые тренды в сервисах интернет-банков // FutureBanking: актуальное в мире банкинга — URL: <http://futurebanking.ru/post/3710/> (дата обращения: 10.11.2018).
11. Самочетова Н. В Банковские инновации как фактор развития банковской системы России// ФГБОУ ВПО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», г. Москва - URL: <http://old.fa.ru/projects/mknrsa/skireports/3/Кредитно-экономический%20факультет/Самочетова%20Н.В.pdf/> (дата обращения: 06.11.2018).
12. Российские банки начинают собирать биометрию клиентов// РИА.Новости - URL: <https://ria.ru/economy/20180701/1523716595.html>, обновлено 01.07.2018г. / (дата обращения: 06.11.2018).
13. Microsoft и NAB создали банкомат, работающий без карты // FutureBanking: актуальное в мире банкинга — URL: <http://futurebanking.ru/post/3715/> / (дата обращения: 05.11.2018).